राष्ट्रीयकृत बैंकों में घटिया स्तर की ग्राहक सेवा

25. **श्री अजीत जोगी:** क्या वित्त मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

(क) क्या सरकार को राष्ट्रीयकृत बैंकों में घटिया स्तर की ग्राहक सेवा के संबंध में शिकायतें प्राप्त हुई हैं;

(ख) क्या सरकार ने इन शिकायतों की जांच की है;

(ग) यदि हां, तो इस संबंध में दोषी पाए गए बैंकों के विरुद्ध क्या कार्यवाही की गई है; और

(घ) सरकार ने गैर-सरकारी और विदेशी बैंकों से कड़ी प्रतिस्पर्धा को ध्यान में रखते हुए राष्ट्रीयकृत बैंकों में ग्राहक सेवा में सुधार लाने के लिए क्या कदम उठाए हैं?

वित्त मंत्रालय में राज्य मंत्री (डा० देबीप्रसाद पाल): (क) से (घ) सरकार/भारतीय रिजर्व बैंक को समय-समय पर राष्ट्रीयकृत बैंकों के विरुद्ध असंतोषजनक ग्राहक सेवा संबंधी शिकायतें प्राप्त होती हैं। इन शिकायतों को उचित कार्रवाई/निवारण/टिप्पणी के लिए सम्बद्ध बैंकों के पास भेजा जाता है। भारतीय रिजर्व बैंक गंभीर प्रकृति वाली शिकायतों की अपने क्षेत्रीय कार्यालय के माध्यम से जांच करवाता है।

भारतीय रिजर्व बैंक ने वर्ष 1990 में श्री एम० एन० गोईपोरिया की अध्यक्षता में "बैंकों में ग्राहक सेवा से संबंधित समिति" गठित की थी। समिति ने बैंकों में ग्राहक सेवा में सुधार करने के लिए बहुत सी सिफारिशें की। बैंकों ने इनमें से अधिकांश सिफारिशें कार्यान्वित कर दी हैं। भारतीय रिजर्व बैंक ने बैंकिंग लोकपाल योजना (बैंकिंग ओमबड्समैन स्कीम), 1995 तैयार की है जिसके अन्तर्गत बैंकों के विरुद्ध शिकायतों के शीघ्र और सस्ते समाधान की व्यवस्था करने का प्रयास किया जाता है। भारतीय रिजर्व बैंक ने आठ केन्द्रों पर बैंकिंग लोकपालों की भी नियुक्ति की है।

ग्राहक सेवा में पाई गई कमियों में सुधार करने पर विचार करने के लिए भारतीय रिजर्व बैंक वार्षिक आधार पर बैंकरों की एक बैठक आयोजित करने पर भी विचार कर रहा है।

India's G.D.P. Growth

26. SHRI PRAMOD MAHAJAN:
SHRI VIREN J. SHAH:

Will the Minister of FINANCE be pleased to state:

(a) whether Government's attention has been drawn to the recent U.N. World Economic and Social Survey pointing out that "almost all developing countries are undertaking structural adjustment but few are actually achieving high, sustainable economic growth" as reported in the 'Observer', New Delhi of October 9, 1995;

(b) if so, what is India's position as stated in the survey;

(c) whether India's G.D.P. growth is predicted to remain at a less than spectacular level; and

(d) if so, what are the reasons therefor and what is the actual position in this regard?

THE MINISTER OF STATE IN THE MINISTRY OF FINANCE (DR. DEBI PROSAD PAL) (a) Yes Sir.

(b) India's position as stated in the Survey is as follows: "The economic recoveries in India and the Philippines are expected to strengthen further from 1994 levels, reaching growth rates of almost 6 per cent."

(c) and (d) After the crisis induced low growth of the economy in 1991-92, the economy has responded well to wide ranging economic reform measures. Gross Domestic Product at factor cost (at 1980-81 prices) posted a growth of 5 per cent in 1993-94, 6.3 per cent in 1994-95 (quick estimates) and 6.2 per cent (advance estimates) during 1995-96. Wide ranging reforms have put economy on a higher growth path.

Closure of NTC Units

27. SHRI GURUDAS DASGUPTA:
SHRI JALALUDIN ANSARI:

Will the Minister of TEXTILES be pleased to state:

(a) whether it is a fact that the Board of Industrial and Financial Reconstruction (BIFR) is likely to issue winding up